868/11

Den 16. maj 2011 blev i sag nr. 78.652:

xxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i anledning af hans hustrus sygdom under en ferie i Italien og Kroatien.

Selskabet henviser til, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at i alt 4 personer deltog i rejsen: 2 voksne og 2 børn.

Af klagerens skadeanmeldelse af 24/8 2009 fremgår bl.a.:

"**Oplysninger om rejsen**
…

Afrejsedato *	0507-2009
Hjemkomstdato:	
Planlagt *	2707-2009
Faktisk *	2707-2009

Beskrivelse af sygdommen

	Forsikrede 1 [Klagerens hustru]
Hvilken dato blev du syg ?	0507-2009
Hvad er der sket ? Beskriv	Fysisk og psykisk sammenbrud under rejse til Italien

	med følgende stærke smerter i hoved, nakke og arm samt voldsomme angstanfald. Ferierejse til Italien fra 5-27 juli med planlagt ophold i ferielejlighed i Kroatien fra 5-13 juli (fly cph-milano + billeje). Som følge sygdommen kunne vi ikke tage direkte fra Italien til Kroatien som planlagt, men var nødt til at stoppe i Italien og søge lægehjælp. Ved lægebesøget 5. juli blev der ordineret beroligende og smertestillende medicin samt hvile, ligesom der blev henvist til psykiater og til MR-scanning af hjerne/nakke. Ved konsultationen af psykiater 8. juli blev der ordineret beroligende samt anti-depressiv medicin. Det blev anbefalet at fortsætte ferien (i Kroatien med 3 dages forsinkelse). Den ordinerede MR-scanning blev gennemført 13. juli, hvilket betød, at ferien i Kroatien tillige måtte afbrydes 1 dag før planlagt. Samlet er der tale om 4 tabte rejsedøgn i Kroatien, hvortil der søges erstatning for de afholdte udgifter til ferielejlighed. Dokumentation for de ovennævnte lægebesøg mv. fremsendes. Tryg-Alarm blev informeret om sygdommen (der blev lavet en sag), men der var ikke grundlag for og ønske om hjemtransport.
…	
Blev der ordineret sengeleje?	Ja
Hvis ja - periode for lægeordineret sengeleje:	
Fra dato	5. juli
Til dato	8. juli hvor diagnosen var stillet
Blev du ordineret indendørs ophold?	Ja
Hvis ja - periode for indendørs ophold:	
Fra dato	Se ovenfor
Til dato	
…	
Erstatning	
Specificer venligst erstatningsbeløbet	4 tabte rejsedøgn i ferielejlighed i Kroatien á 127,40 Euro pr. nat svarende til samlet 509,60 Euro."

Ved brev af 16/2 2010 anmodede selskabet klagerens hustru om at sende dokumentation for hele rejsens pris.

Klagerens hustru besvarede henvendelsen ved mail af 17/2 2010. Af denne mail fremgår:

> "I forlængelse af Jeres brev vedr. erstatning ifbm. sygdom under ferie fremsendes hermed den ønskede dokumentation for familiens flybilletter.
>
> For så vidt angår udgifter ifbm. hotel-ophold i Italien, så var der tale om billig privat indkvartering (bed&breakfast), som vi ikke behøver dækket. Vi har endvidere heller ikke haft nævneværdige ekstraudgifter ifbm. opholdet i Italien."

Der fulgte herefter yderligere korrespondance mellem parterne. Der opstod i forbindelse hermed uenighed om erstatningsopgørelsen.

Klageren har i klageskema af 30/6 2010 nærmere redegjort for sagen og sit krav således:

> "**Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.** ...
> I forbindelse med sommerferien 2009 i Italien med en uges afstikker til Kroatien bliver vi pga. sygdom nødt til at blive i Italien og mister derfor 4 dages ophold i et kroatisk feriecenter. Hos Tryg søges der om erstatning for udgifterne til de 4 dages ophold i Kroatien, som vi har mistet. Udgifterne beløber sig til € 510 eller ca. kr. 3825. Der foreligger fuld dokumentation for sygdomsforløb og udgifter til ophold.
>
> Tryg har anerkendt erstatningsforpligtigelsen, men ikke et beløb svarende til det dokumenterede tab. Samlet er der med udgangspunkt i en særlig beregningsformel tilkendt en erstatning på kr. 2041,05.
>
> **Sagens forløb er som følger:**
> - Der indgives skadesanmeldelse d. 24. august 2009 vedr. tab som følge af sygdom under ferierejse til Italien med en uges ophold i feriecenter i Kroatien, jf. skadesanmeldelsen. Der er under ferien/sygdomsforløbet kontakt med Trygs Alarmcentral, med hvem mulighederne for akut hjemrejse og aflysning af ferien drøftes.
> - Tryg beder d. 27. oktober 2009 om mulighed for at kontakte egen læge. Tilsagn herom gives.
> - Tryg meddeler d. 16. februar 2010, at erstatning anerkendes og udbeder sig kopi af øvrige flybilletter.
> - Vi fremsender d. 17. februar 2010 den ønskede dokumentation og erklærer på forespørgsel fra Tryg, at vi ikke har større eller i dag direkte dokumenterbare udgifter i forbindelse med det pga. sygdom ufrivillige ophold på 4 ekstra dage i Italien.
> - Vi rykker for svar i sagen hhv. d. 17. marts 2010 og 18. april 2010.
> - Tryg meddeler d. 26. april 2010 erstatning på kr. 436,88 for flyrejsen (og ikke for ophold i feriecenter).
> - Efter dialog med sagsbehandleren og indsigelse mod afgørelsen d. 30. april 2010 modtager vi d. 3. maj svar fra Tryg med besked om, at der ydes yderligere kr. 691,76 i erstatning for det tabte ophold i feriecentret.
> - Der er yderligere dialog, hvorefter Tryg d. 6. maj 2010 fastholder sin afgørelse.

- Der indgives en klage over afgørelsen til Trygs interne kvalitetsafdeling d. 10. maj 2010. Svar herpå modtages d. 8. juni 2010, hvorefter der ydes yderligere kr. 918, 09 i erstatning.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Der ønskes fuld erstatning for de tabte dage i det kroatiske feriecenter, idet der foreligger fuld dokumentation for såvel sygdomsforløb som udgifternes størrelse. Kravet begrundes i, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 7.3.2 og 8.3.3, som Tryg også henviser til i Deres behandling af sagen, jf. bilag af 6. maj og 8. juni 2010, at erstatningen beregnes på baggrund af den dokumenterede pris, forsikrede og medforsikrede hver har betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes. Det er i vores optik målet med en rejseforsikring og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Vi finder ikke, at den af Tryg anvendte beregningsformel fremgår af forsikringsbetingelserne, hvilket vi anser for en klar mangel, da formlen i denne sag er stridens kerne i forhold til erstatningsudmålingen. Trygs udgifter til erstatning minimeres således ved kun at medtage visse udgifter og dividere disse med det totale antal rejsedage. Det anser vi ikke for korrekt eller rimeligt, når der foreligger dokumentation for det tabte ophold.

Det er således et yderligere formål med klagen - også såfremt Tryg måtte få medhold ved Ankenævnet - at den anvendte beregningsformel præciseres tilstrækkeligt i forsikringsbetingelserne af hensyn til at minimere antallet af fremtidige sager.

I forhold Trygs svar på vore forskellige henvendelser og indsigelser bemærkes, at vi naturligvis er tilfredse med, at Tryg flere gange i sagsforløbet har hævet erstatningen. Men det skal understreges, at vi udelukkende har ønsket erstatning for tabt ophold og i udgangspunktet ikke for flyrejse, billeje samt de mindre udgifter til ekstra 4 dages ophold i Italien. Sidstnævnte da disse dels er begrænsede, dels er betalt kontant, hvorfor der ikke længere eksisterer dokumentation herfor.

Tryg har også i deres afgørelse af 8. juni 2010 fremhævet, at vi ikke har ønsket at fremsende dokumentation for udgifter til ophold / Bed & Breakfast i hele ferieperioden (til brug for deres særlige beregningsmetode). Hertil skal bemærkes, at en sådan praksis i vores optik ikke fremgår af forsikringsbetingelserne. Det fremgik heller ikke af den telefoniske kontakt med Trygs Alarmcentral d. 8. juli 2009 i forbindelse med sygdomsforløbet. Vi har således ikke i udgangspunktet - dvs. i juli / august 2009 - fundet det nødvendigt at fokusere på indsamling af alle mulige bilag fra en række opholdssteder i Italien, idet der eksisterede fuld dokumentation for det konkrete tab i Kroatien. Det skal dog for en god ordens skyld bemærkes, at vi har indsendt kopi af kontoudtog, der anskueliggør den samlede rejses pris på ca. kr. 35.000 for at modvirke enhver spekulation om, at vi har søgt at maksimere erstatningen."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i brev af 23/7 2010 bl.a. anført:

"**Langt sagsbehandlingsforløb**
Vi har forståelse for, at kunden synes, at sagen har været længe undervejs.

Dette skyldes blandt andet, at vi har måttet vente i lang tid (2 måneder) på at få den nødvendige lægedokumentation fra [klagerens hustrus] læge, da der var mulighed for, at der var tale om forudbestående sygdom.

Tryg har endvidere ventet længe på, at få den nødvendige dokumentation fra kunden omkring rejsen og dennes pris, og hvilket er modtaget af flere omgange. Samtidig har skadeafdelingen desværre været ekstraordinært belastet af mange sager. Disse tre faktorer har beklageligvis været årsag til den meget lange sagsbehandlingstid.

Vi har derfor betalt renter efter forsikringsaftalelovens § 24, da vi ikke har kunnet overholde sagsbehandlingstiden.

Forsikringsbetingelser
Vi har ydet erstatning for ødelagte rejsedøgn, efter forsikringsbetingelsernes afsnit 8, da skadelidte hverken har været indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden eller er blevet lægeordineret hjemtransport i første halvdel af rejseperioden.

Erstatning for ødelagte rejsedøgn ydes efter betingelsernes afsnit 8.1
…
Erstatningsopgørelse
Erstatningen er opgjort i forhold til forsikringsbetingelserne:

- På baggrund af den dokumenterede pris forsikrede og medforsikrede, hver har betalt for rejsen og som ikke kan refunderes.
  Udgifter til forplejning er ikke dækket, medmindre de er en del af en pakkerejse, hvor beløbene ikke er udspecificerede, jf. pkt. 8.3.3 og 7.3.2.
- Fra døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af den ordinerede ro og hvile.
- Der ydes erstatning til 1 medforsikret.

Vi har ud fra de sidst modtagne oplysninger givet erstatning for 5 ødelagte rejsedøgn for perioden 5. juli 2010 til 8. juli 2010 og for den 14. juli 2010 med 2.041,05 kr. (Hertil renter på 34,84 kr. jf. forsikringsaftaleloven).

Vi har modtaget dokumentation for ophold i Kroatien, flybilletter og leje af bil. Vores endelige beregning ser derfor sådan ud:

Ophold i Kroatien 7.561,73 HRK/ 2 = 3.780,86 HRK =	3.922,99 kr.
Flybilletter 2 voksne	2.512,00 kr.
Leje af bil 777,16 EUR/ 2 = 388,58 EUR =	2.953,79 kr.
Rejsens pris i alt	9.388,78 kr.

Erstatning i alt:	
(9.410,76 kr [9.388,78 kr.] delt med 23 rejsedage) x 5 sygedage	2.041,05 kr.

Feriens pris er baseret på 4 personer (2 voksne og 2 børn). Der gives erstatning for ødelagte rejsedøgn for 2 personer, idet der ydes erstatning til 1 medforsikret.

I erstatningen er der ekstraordinært givet for 2 ekstra ødelagte rejsedøgn i forhold til det, som kunden var berettiget til efter betingelserne.

Vores kunde har oplyst, at der har været udgifter til Bed & Breakfast i Italien, men disse udgifter har vi ikke modtaget dokumentation på, jf. bilag … og ... Derfor er dette beløb ikke med i erstatningsberegningen.

Vi vil naturligvis stadig medtage disse udgifter i erstatningsberegningen, såfremt vi modtager dokumentation.
…
Forlænget ophold i Italien
Ifølge betingelserne er kunden berettiget til at få dækket eventuelle rimelige og nødvendige ekstraudgifter i forbindelse med det forlængede ophold i Italien som følge af sygeforløbet. Vi har derfor bedt om at få indsendt dokumentation for disse udgifter, men har ikke modtaget dokumentationen. Vi har derfor ikke godtgjort eventuelle ekstraudgifter i forbindelse med det forlængede ophold i Italien, jf. bilag … og ...

Vi vil naturligvis stadig godtgøre disse, såfremt vi modtager dokumentation.

Konklusion
På baggrund af ovenstående, herunder at erstatningen er opgjort opregnet i henhold til forsikringsbetingelserne, samt at vores kunde har fået erstatning for 2 ekstra rejsedøgn, fastholder vi vores afgørelse i sagen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Erstatningsrejse**

7.1 Hvad er dækket

7.1.1
Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse **på rejser af op til 60 dages varighed,** hvis:

- Forsikrede bliver **akut** syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af **rejseperioden*.**
- Forsikrede på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og rejser hjem i første halvdel af rejseperioden og ikke **rejser retur*.**
- Forsikrede rejser hjem i første halvdel af **rejseperioden*,** jf. Hjemkaldelse, afsnit 4, og ikke **rejser retur*.**

8 Ødelagte rejsedøgn

8.1 Hvad er dækket

8.1.1
Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 7, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn **på rejser af op til 60 dages varighed,** hvis:

- Forsikrede bliver **akut** syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital.
- Forsikrede bliver ordineret ro og hvile i og omkring **ferieboligen*** på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst.
- Forsikrede på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og ikke **rejser retur*.**

- Forsikrede rejser hjem, jf. Hjemkaldelse, afsnit 4 og ikke **rejser retur*.**

8.1.2
Forsikringen yder erstatning for ødelagte rejsedøgn til 1 **medforsikret*,** hvis:

- **Medforsikrede*** bliver hos forsikrede i sygeperioden.
- **Medforsikrede*** rejser hjem sammen med forsikrede og ikke **rejser retur*.**

…
8.3 Erstatning
…
8.3.2
Forsikringen udbetaler et beløb pr. ødelagt rejsedøgn til forsikrede og 1 **medforsikret*.**

8.3.3
Erstatningen beregnes på baggrund af den dokumenterede pris, forsikrede og den **medforsikrede*** hver har betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes, se afsnit 7.3.2 og 7.3.3, Erstatningsrejse.

Udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage uanset udrejse- og hjemkomsttidspunkt.

8.3.4
Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres:

- Fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af den ordinerede ro og hvile.
- Fra kl. 00 døgnet efter forsikrede rejste hjem.
- Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over den oprindelige **rejseperiode*.**"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har opgjort erstatningen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat.

8. 78.652

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand